Presentando a su ...

Oficina de Indiana del Consejero del Consumidor de Servico Público

El Representante de los Consumidores de Servicio Público en Indiana.

Un Mensaje del Consejero de Consumidores de Servicio Público

Estimado Consumidor de Servicio Público:

A medida que pasan los años, la mayoría de los Hoosiers esperan recibir servicios confiables y a bajo costo. La Oficina de Indiana del Consejero del Consumidor de Servicio Público (OUCC) ha trabajado duro para lograr este resultado y se enorgullece de su éxito en la defensa de los consumidores de servicios.

Hay más trabajo por hacer, sin embargo, la OUCC está preparada para este desafío. Ya sea que se trate de garantizar un servicio confiable y de alta calidad al más bajo precio posible, o asegurar una transición justa a un mercado de servicios más competitivo, la OUCC es el aliado de consumidores de servicios públicos en Indiana.

La OUCC está comprometida a defender activamente a los consumidores de servicios. Los invitamos a que se comuniquen con nosotros con sus preguntas, inquietudes y comentarios respecto a cualquier tema de servicio. Su participación es bienvenida.

Atentamente,
Anne E. Becker
Indiana Utility Consumer Counselor

¿Qué es OUCC?

La Oficina de Indiana del Consejero del Consumidor de Servicio Público (OUCC) es la agencia del estado que representa los intereses de todos los consumidores de servicio y al público en temas relacionadas con el abastecimiento de electricidad, gas natural, teléfono, agua y servicios de alcantarillado en Indiana.

La Asamblea General de Indiana, creó la OUCC en 1933. El director de esta agencia, el Consejero de Consumidores de Servicios, es nombrado por el gobernador por un período de cuatro años.

Actualmente la OUCC emplea un personal de 55 abogados, contadores, ingenieros, economistas, analistas financieros y personal de ayuda.

¿Qué hace la OUCC?

Procedimientos de Regulación del Estado

Una de nuestras tareas más importantes es representar a los consumidores en procedimientos ante la Comisión Reguladora de Servicios de Indiana (IURC). Estos procedimientos cubren la mayor parte de los aspectos del negocio de servicio público, incluyendo precios, calidad y área del servicio.

La IURC es la agencia estatal que regula la mayoría de los servicios proporcionados en Indiana. (Algunas excepciones son: servicios municipales; cooperativas y sin fines de lucro; servicios con menos de 300 clientes; aguas regionales o distritos de alcantarillado; y distritos conservatorios). Para tomar decisiones, la IURC escucha evidencia presentada por la compañía de servicios, la OUCC, y posiblemente otras entidades, y luego emite el fallo que considera balancea los intereses de todas las partes.

Para promover los intereses de los consumidores, los abogados, ingenieros, contadores, economistas, y analistas financieros de la OUCC revisan las solicitudes

de precios; examinan la actividad financiera y contabilidad de la compañía de servicios; inspeccionan las instalaciones; preparan los costos de depreciación y de los servicios de estudios; determinan el costo apropiado del capital; y utilizan modelos computarizados para analizar las opciones de recursos. La información recogida de este trabajo se presenta como testimonio ante la IURC y se utiliza para apoyar nuestra recomendación para una decisión justa y apropiada para los consumidores.

Juicio y Cortes de Apelación

Los abogados de la OUCC también ejercen en juicios y cortes de apelación para asegurar la protección de los derechos de los consumidores en Indiana. Una acción ante la corte se presenta cuando una decisión de la IURC es apelada o cuando la OUCC decide que es necesario tomar acción contra una compañía de servicios que no pertenece a la jurisdicción de la IURC.

Procedimientos de Regulación Federal

La OUCC también representa a los consumidores de Indiana ante agencias federales de regulación, como la Comisión Federal de Regulación de Energía (FERC) y la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC) en Washington, D.C.

Política Pública

La OUCC proporciona asistencia a los legisladores, a la IURC y a las agencias federales cuando surgen problemas que afectan los intereses de los consumidores del servicio público.

Educación para el Consumidor

A medida que las industrias de telecomunicación, gas natural y electricidad evolucionan de un ambiente tradicional y controlado a uno más competitivo, la OUCC continuará proporcionando a los consumidores información práctica para la toma de decisiones importantes en lo relativo a servicios.

La OUCC le puede asistir

Recursos de Información

La OUCC está comprometida a proporcionar información oportuna, útil e imparcial a los consumidores de servicios, así como asistirlos en la toma de decisiones sabias en lo relativo a servicios. Esto incluye materiales escritos acerca de los precios del gas natural, problemas telefónicos, tales como cambios involuntarios de conexión, y cómo entender su factura telefónica. A medida que son autorizadas, se desarrollan y distribuyen nuevas publicaciones.

Los empleados de la OUCC están a disposición para hablar con los consumidores en eventos patrocinados durante todo el año. También ofrecemos charlas para clubes y organizaciones sin costo alguno.

Equipo de Servicios para el Consumidor

Si usted tiene algún problema con el servicio de electricidad, gas natural, teléfono, agua o alcantarillado que no haya podido resolver, le invitamos a que se comunique con la OUCC. Nuestros representantes de servicios para el consumidor están dispuestos a ayudarle.

Para ayudarnos a resolver su queja de servicios, le pedimos que mantenga un registro de todas las llamadas telefónicas realizadas (fecha, hora, nombre de la persona contactada, breve resumen de la conversación) y copias de toda correspondencia relativa al problema y sus intentos por resolverlo.

Ayudar a los consumidores con sus inquietudes es un aspecto importante de la representación de nuestros consumidores de servicios. Solucionar los problemas particulares de los consumidores proporciona información valiosa referente a las deficiencias en ciertas áreas específicas. Con este conocimiento, podemos esforzarnos por resolver problemas más graves de manera apropiada.

Nuestra Misión

La agencia estatal que representa a los consumidores con integridad y profesionalismo y les ayuda a obtener servicios confiables y de alta calidad al más bajo precio posible a través de la representación eficaz, educación y innovación.

¡Queremos saber de usted!

Si tiene alguna pregunta o inquietud referente a su servicio de electricidad, gas natural, teléfono, agua o alcantarillado, por favor háganoslo saber. Haremos nuestro mejor esfuerzo para asistirle con el problema, y sus comentarios nos ayudarán a servir mejor a todos los consumidores. Su participación es bienvenida.

Indiana Office of
Utility Consumer Counselor
100 North Senate Avenue, Room N-501
Indianapolis, Indiana 46204-2215

Voice/TDD: **(317) 232-2494**

Llamada gratis: **(888) 441-2494**

FAX: **(317) 232-5923**

Correo Electrónico: **uccinfo@ucclan.state.in.us**

Website: **www.IN.gov/oucc**

Impreso en papel reciclable (4/02)
(Translated 8/02)